



Din rätt till trygghet
och ett värdigt liv



Behöver du hjälp och stöd för att klara vardagen?

Kanske får du stöd i form av hemtjänst eller särskilt boende. Visste du att din rätt till ett värdigt liv och välbefinnande finns inskriven i Socialtjänstlagen sen 2011? Där talas det om Äldreomsorgens nationella värdegrund.

Den innebär till exempel att:

- så långt det är möjligt ska du kunna välja när och hur du får stöd och hjälp.
- den omsorg du får är av god kvalitet och du får ett bra bemötande från personalen.
- personalen lyssnar på dina synpunkter.
- ditt privatliv och dina livsval respekteras.
- du kan leva enligt din kultur, livsåskådning och tro.
- du känner dig trygg. Vad som gör dig trygg avgör du, men det kan till exempel handla om att du är trygg i ditt hem eller med det sätt personalen ger dig stöd och omsorg.

Östersunds kommun är en av de kommuner som har beviljats ett statligt bidrag för att utveckla arbetet med den nationella värdegrunden.

Under 2013 utbildades personalen inom hemtjänsten och på särskilda boenden för att få ökade kunskaper om vad ett värdigt liv och välbefinnande kan innebära för dig.

Det ska vara lätt att ställa krav

För att det ska bli enklare för dig att ställa krav så har Östersunds kommun utformat tre värdighetsgarantier:

1

Du har rätt till en kontaktman, som ska fungera som en länk mellan dig, närstående/företrädare och övrig personal. Om det inte fungerar mellan dig och din kontaktman har du möjlighet att byta kontaktman. Du är garanterad att träffa din kontaktman en gång per vecka. Undantag gäller om du enbart har ett fåtal insatser per månad. Då sker mötet med din kontaktman vid färre tillfällen som ni kommer överens om.

2

Du ska få en genomförandeplan där det står nedskrivet vilka tider och på vilket sätt du ska få stöd och hjälp. Du eller din företrädare ska vara delaktig när planen upprättas. På så sätt kan du påverka när och hur du får hjälp. Genomförandeplanen ska vara upprättad inom två veckor från det du börjar få hemtjänst eller från det du flyttat in på ett särskilt boende.

3

Du ska få hjälp på avtalad tid. Avviker det mer än 30 minuter från avtalad tid ska du snarast meddelas detta.

Om någon av de tre garantierna inte uppfylls kan du framföra klagomål till ansvarig chef. Chefen ska omgående eller inom två veckor vidta nödvändiga åtgärder för att rätta till bristerna.

Det finns fler sätt att tala om vad du tycker

Det finns flera sätt att lämna synpunkter på hur du tycker att det fungerar med det stöd och den hjälp du får:

- Du kan prata med ansvarig chef, med din kontaktman eller med annan personal.
- Du kan fylla i ett färdigt formulär som finns på kommunens hemsida www.ostersund.se/synpunkter.
- Du kan lämna dina synpunkter via kommunens kundcenter 063-14 30 00.

Om du meddelar ditt namn, adress och telefonnummer när du lämnar synpunkter så kommer någon från kommunen att kontakta dig för att berätta hur dina synpunkter hanteras. Det sker inom två dagar.

Den här möjligheten att lämna synpunkter gäller all form av service som du får från Östersunds kommun.

Vård- och omsorgsförvaltningen

Östersunds kommun, 831 82 Östersund. 063-14 30 00
www.ostersund.se

